



## EDUCACIÓN PARA PACIENTES Y CUIDADORES

# Sobre la comunicación con su equipo de atención: cuándo hacer una llamada o usar MSK MyChart

En esta información, se explica cuándo usar MSK MyChart y cuándo hacer una llamada telefónica para compartir información con su equipo de atención.

## Envío de mensajes en MSK MyChart

MSK MyChart ([mskmychart.mskcc.org](https://mskmychart.mskcc.org)) es el portal para pacientes de MSK. Puede usarla para intercambiar mensajes con su equipo de atención médica, ver los resultados de sus exámenes, ver las fechas y horarios de sus citas y mucho más. También puede invitar a su cuidador a que cree su propia cuenta, para que pueda ver información sobre su atención.

MSK MyChart es la mejor forma de comunicarse con su equipo de atención de manera remota. Protege sus datos privados al enviar información de manera segura. Un miembro de su equipo de atención revisa los mensajes del portal todos los días hábiles (de lunes a viernes).

Puede enviar mensajes usando la aplicación móvil de MSK MyChart o accediendo a [mskmychart.mskcc.org](https://mskmychart.mskcc.org) desde su navegador web.

Si no tiene una cuenta de MSK MyChart, puede registrarse en [mskmychart.mskcc.org](https://mskmychart.mskcc.org). También puede pedir a un miembro de su equipo de atención que le envíe una invitación.

Si necesita ayuda con su cuenta, llame al servicio de ayuda de MSK MyChart al 646-227-2593. El servicio está disponible de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m. (hora del este).

## **Cómo debe comunicarse con el consultorio de su proveedor de cuidados de la salud**

A veces, la mejor forma de hablar con los miembros de su equipo de atención es llamarlos, en lugar de usar MSK MyChart. A continuación, le ofrecemos algunas pautas generales que puede seguir. Pueden serle útiles para decidir si se va a comunicar con su equipo de atención a través de MSK MyChart o si va a llamar al consultorio de su proveedor de cuidados de la salud.

**Envíe un mensaje a través de MSK MyChart:**

**Llame al consultorio de su proveedor de cuidados de la salud:**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Para solicitar reposiciones de sus medicamentos de rutina.</li><li>• Para hacer solicitudes o cambios en la programación de su cita (reprogramar o cancelar la cita, o avisar que llegará tarde).</li><li>• Para hacer preguntas sobre nutrición.</li><li>• Para hacer preguntas generales sobre su plan de tratamiento.</li><li>• Para hacer preguntas sobre los resultados de sus pruebas.</li><li>• Para enviar formularios de seguro por discapacidad.</li><li>• Para enviar fotografías.</li><li>• Para solicitar información general (solicitudes de documentación, derivaciones).</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Para asuntos urgentes.</li><li>• Para consultar por los síntomas que pueda tener, como los siguientes:<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Fiebre.</li><li>◦ Dolor.</li><li>◦ Náuseas (sensación de que va a vomitar).</li><li>◦ Vómito (devolver)</li></ul></li><li>• Para asuntos que requieran una respuesta en el mismo día.</li><li>• Para informar a su proveedor de cuidados de la salud sobre problemas complicados.</li></ul> |
|--|---|



**Si necesita atención médica de inmediato, llame al 911 o vaya a su sala de emergencias local. No envíe un mensaje a través del portal de MSK MyChart. Hacemos todo lo posible por responder todos los mensajes del portal MSK MyChart en un plazo de 2 días hábiles.**

## Detalles a tener en cuenta

- Es posible que el proveedor de cuidados de la salud deba compartir sus mensajes con otros miembros del personal para obtener ayuda para responder sus preguntas. Esto podría retrasar la respuesta. Este puede hablar con:
  - Su(s) médico(s)
  - Un enfermero
  - Un nutricionista dietista clínico
  - Un farmacéutico
  - El personal administrativo
- Es posible que la comunicación electrónica (como los mensajes de MSK MyChart y los correos electrónicos) que tenga con su equipo de atención se vuelva parte oficial de su historia clínica.
- La comunicación electrónica solo se revisa en días hábiles.
- Si no recibe respuesta a su mensaje dentro de un plazo de 2 días hábiles, llame al consultorio de su proveedor de cuidados de la salud.
- Para responder su mensaje, su equipo de atención

podría llamarle en lugar de usar MSK MyChart si considera que esta alternativa es mejor.

Si tiene preguntas o inquietudes, contáctese con su proveedor de cuidados de la salud. Un integrante de su equipo de atención le responderá de lunes a viernes de 9 a. m. a 5 p. m. Fuera de ese horario, puede dejar un mensaje o hablar con otro proveedor de MSK. Siempre hay un médico o un enfermero de guardia. Si no está seguro de cómo comunicarse con su proveedor de cuidados de la salud, llame al 212-639-2000.

Para obtener más recursos, visite [www.mskcc.org/pe](http://www.mskcc.org/pe) y busque en nuestra biblioteca virtual.

---

Communicating With Your Care Team: When to Call or Use MSK MyChart - Last updated on January 31, 2025

Todos los derechos son propiedad y se reservan a favor de Memorial Sloan Kettering Cancer Center